



**Para presentar una queja o inquietud a nivel de la  
Clínica Regional, llame a:**

Región 1	Coeur d'Alene/Kellogg Sandpoint/Ponderay	208-769-1406 208-769-1406
Región 2	Grangeville Lewiston Moscow	208-983-2300 208-799-4440 208-882-0562
Región 3	Caldwell/Nampa Payette	208-459-0092 208-642-6416
Región 4	Boise/Mountain Home	208-334-0981
Región 5	Twin Falls Burley	208-732-1630 208-677-5390
Región 6	Pocatello	208-234-7900
Región 7	Idaho Falls/Rexburg Salmon Blackfoot	208-528-5700 208-785-5871

Teléfono: Línea de no emergencias para  
Oficina central:  
1-855-643-7233  
Local 208-334-6870  
Dirección: 450 W State St. 3<sup>rd</sup> Floor  
Boise, ID 83702  
Correo electrónico: [yes@dhw.idaho.gov](mailto:yes@dhw.idaho.gov)

*Visite el sitio web para obtener más información:*

[www.yes.idaho.gov](http://www.yes.idaho.gov)

[healthandwelfare.idaho.gov/Medical/MentalHealth/ChildrensMentalHealth/  
tabid/314/Default.aspx](http://healthandwelfare.idaho.gov/Medical/MentalHealth/ChildrensMentalHealth/tabid/314/Default.aspx)



**División de Salud del Comportamiento  
Salud Mental de los Niños**

*PROCESO DE  
RESOLUCIÓN DE  
INQUIETUDES Y QUEJAS*

- ◆ El servicio de cuidado de salud mental de los niños de Idaho respeta el derecho de cualquier familia y joven a quejarse de cualquier aspecto de la prestación de servicios de salud mental.
- ◆ Las familias y los jóvenes tienen derecho a que se les informe de su derecho de expresar y señalar sus quejas para que sean revisadas, investigadas y resueltas con prontitud.
- ◆ La decisión de una familia y un joven para presentar una queja no interferirá con la calidad del cuidado y la continuidad de los servicios.

## **Proceso de resolución de inquietudes y quejas**

La División de Salud del Comportamiento proporciona oportunidades de opinión formales e informales para las familias y los jóvenes con respecto a la atención que se les proporciona.

La División de Salud del Comportamiento ha adoptado las siguientes normas en la búsqueda de este objetivo:

- \* *Cuidado*
- \* *Competencia*
- \* *Comunicación*
- \* *Comodidad*

### **Resolución informal de inquietudes y quejas**

La División de Salud del Comportamiento fomenta la resolución de inquietudes o quejas de manera informal, siempre que sea posible. Si usted tiene una inquietud o queja acerca de los servicios que recibió de una clínica regional administrada por el estado (puede ver la lista de las clínicas en la contraportada de este folleto), podría serle conveniente hablar primero con el personal o los administradores de la clínica en la que los servicios fueron otorgados.

Este tipo de inquietud o queja se puede hacer por teléfono, correo o correo electrónico a la clínica de salud mental regional que se indica en el reverso de la página.

### **Paso 1 Presentación de una queja formal**

Las quejas formales se pueden hacer por teléfono, correo o correo electrónico a los siguientes:

- Teléfono:** Línea gratuita para no emergencias: 1-855-643-7233 o 208-334-6870 (local)
- Dirección:** 450 W State St. 3<sup>rd</sup> Floor  
Boise, ID 83702
- Correo electrónico:** [yes@dhw.idaho.gov](mailto:yes@dhw.idaho.gov)

Se le pedirá que proporcione la siguiente información:

1. Nombre y fecha de nacimiento
2. Información de contacto (número de teléfono y dirección)
3. Explicación de la queja
4. Está en espera de que continúen los servicios (si fuera aplicable)
5. Cómo le gustaría que se resuelva el asunto

Las quejas se enviarán a la Comisión de Quejas designada. El objetivo es garantizar que se atiendan las quejas de manera eficiente y eficaz y que los demandantes tengan confianza en nuestro organismo para satisfacer sus necesidades e inquietudes.

### **Paso 2 Reconocimiento de la queja**

Todas las quejas formales se responderán con una carta de confirmación de la recepción de la queja, dentro de cinco días.

### **Paso 3 Investigación de la queja**

La Comisión de Quejas revisará las quejas para hacer recomendaciones para una resolución. La Comisión de Quejas estará compuesta de por lo menos tres individuos, ninguno de los cuales estará involucrado directamente con la queja.

### **Paso 4 Resolución de la queja**

Dentro de 30 días, siguientes a la revisión de la queja, se le enviará una respuesta por escrito. La respuesta incluirá un resumen de la investigación y conclusiones. La transparencia es el objetivo; no obstante, al proporcionar los hallazgos de la queja, se tiene en cuenta la confidencialidad o privacidad de la información que puede no estar disponible para su divulgación.

**Nota: para las quejas acerca de los servicios de Medicaid, llame a la línea de miembros de Optum al 1-855-202-0973**